

ANALISIS KINERJA SISTEM PELAYANAN GANGGUAN JARINGAN LISTRIK PLN UNIT LAYANAN SALATIGA DOMAIN MEA01 (MONITOR, EVALUATE AND ASSESS) DENGAN FRAMEWORK COBIT 5

Okky Perkasa Putra¹, Sasono Wibowo, SE, M.kom²[

Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No. 5-11, Semarang, 50131, Telp : (024) 70793733, Fak : (024) 3569684

E-mail : okypputra@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi sebagai sarana pencapaian tujuan perusahaan semakin berkembang dan sarana teknologi harus diimbangi dengan pengelolaan teknologi yang sudah diterapkan. Penelitian dilakukan di kantor cabang PLN Unit Layanan Salatiga dimana peneliti menganalisis kinerja dari sistem pelayanan gangguan pada daerah Unit Layanan Salatiga dan sekitar, piranti yang digunakan perusahaan adalah sebuah aplikasi yang terintegrasi dari kantor pusat Jawa Tengah aplikasi tersebut adalah APKT (Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Terpadu). Kerangka kerja yang digunakan adalah dengan COBIT 5 tepatnya pada Domain MEA01 Mengawasi, Mengevaluasi, menilai kinerja dan kesesuaian (Monitor, Evaluate, and Assess performance and conformance). Alat ukur yang dipakai adalah hasil dari kuesioner berdasarkan tingkat kapabilitas. Dengan dilakukannya audit TI dengan framework COBIT 5 dapat diketahui tingkat kapabilitas sistem TI yang sedang berjalan sebagai bahan pertimbangan evaluasi bagi stakeholder untuk lebih meningkatkan pelayanan sehingga dapat menjadi lebih baik.

Kata Kunci: COBIT 5, analisis kinerja sistem, pemantauan, evaluasi, penilaian.

Abstract

The development of information technology as a means of achieving the objectives of the company is growing and technological means must be balanced with the management of the technology that has been applied. The research was conducted at the branch office PLN Service Unit Salatiga, where researchers analyze the performance of the service system disturbances in the region and around Salatiga Service Unit, devices used by the company is an integrated application from the center office of the Central Java. The application is AISC (Application Integrated Services and Complaints), The framework used is the COBIT 5 exactly at MEA01 Domain (Oversee) Controlling, Evaluating, Assessing the performance and suitability (Monitor, Evaluate, and Assess performance and conformance). Measuring instrument used is the result of a questionnaire based on the level of capability. With the execution of IT audit with COBIT 5 framework can know the level of capability of the IT system is running as consideration of the evaluation for the stakeholder to further improve the service, thus it can be better.

Keywords: COBIT 5, the analysis of system performance, monitoring, evaluate, assess.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan menggunakan teknologi informasi semakin meningkat di perusahaan multinasional dengan berbasis pada pelayanan *online* dengan sistem *service online*, dimana pengguna layanan dapat menyampaikan gangguan

pada administrator melalui jalur online via web. Penerapan ini perlu adanya kompleksitas pendukung pelayanan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian masalah yang ada, maka pengelolaan proses memastikan pelayanan berkelanjutan di sistem

response time pada pelayanan pelanggan PT PLN Unit Layanan Salatiga perlu di tegakan dan ditingkatkan guna memberikan kepuasan terhadap pengguna. Hal ini bertujuan agar penggunaan serta integrasi layanan internal dapat berjalan dengan semestinya sesuai dengan visi misi perusahaan. Berkesinambungan dengan tujuan penelitian ini maka diperlukan analisa pengukuran kinerja terhadap kinerja sistem teknologi informasi pelayanan gangguan pada PLN Unit Layanan Salatiga guna meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan *framework* COBIT 5. Hasil analisa diharapkan dapat menjadikan tolak ukur kinerja yang sedang berjalan agar sesuai dengan kebutuhan dan stabilitas penggunaan dalam perusahaan dan dapat memberikan rekomendasi dalam meningkatkan pengelolaan layanan yang berkelanjutan guna mencapai tujuan perusahaan.

2. KONSEP COBIT 5

2.1 Perbandingan COBIT 4.1 & 5

COBIT telah dikenal luas sebagai standart untuk kerangka kerja tata kelola TI (*IT Governance*) dan yang terkait denganya. Di sisi lain standart *framework* ini terus berkembang berevolusi sejak pertama kali diluncurkan di tahun 1996 hingga rilis terakhir yaitu COBIT 5 yang diluncurkan pada juni 2012 yang lalu. Perubahan-perubahan terjadi pada setiap rilisnya, beberapa perbedaan antara COBIT 4.1 dan COBIT 5 antara lain. Prinsip baru dalam tata kelola TI untuk organisasi, *Governance of Enterprise IT (GEIT)*. COBIT 5 sebagaimana juga nilai IT dan Resiko IT lebih berorientasi pada prinsip, dibanding pada proses. Berdasarkan

umpan balik yang masuk, menyatakan bahwa penggunaan prinsip itu lebih mudah dipahami dan diterapkan dalam konteks enterprise secara lebih efektif. COBIT 5 memberi penekanan lebih kepada pelaksana. Sedangkan pada COBIT 4.1 juga terdapat enabler baik secara eksplisit maupun implisit, hanya saja COBIT 4.1 tidak spesifik sementara COBIT 5 lebih spesifik dan ada 7 pelaksanaan dalam implementasinya. COBIT 5 mendefinisikan model referensi proses yang baru dengan tambahan domain *governance* dan beberapa proses baik yang sama sekali baru ataupun modifikasi proses lama serta mencakup aktifitas organisasi secara *end to end*. Selain mengkonsolidasikan COBIT 4.1, nilai IT, dan Resiko IT dalam sebuah *framework*, COBIT 5 juga dimutakhirkan untuk menyelaraskan dengan penerapan terbaik yang ada seperti ITIL v3 2011 dan TOGAF.

2.2 Kerangka Kerja COBIT 5

2. Kerangka kerja cobit terdiri dari beberapa domain antara lain adalah APO (*Align, plan and Organise*), BAI (*Build, Acquire and Implement*), DSS (*Dellivef, Service and Support*), EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*) dan MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*) ke lima domain ini mencakup semua domain yang digunakan pada COBIT 5, untuk melaksanakan penelitian peneliti menggunakan domain pada MEA01 berdasarkan *framework* yang ada.

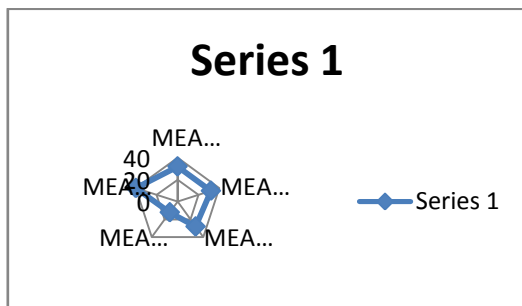
2.3 Pelayanan Gangguan PLN

Keluhan pelanggan sebagai ungkapan ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang diterima dan berujung dengan lahirnya tuntutan pelanggan, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan. PT. PLN (Persero) adalah salah satu sektor pelayanan publik yang saat ini mendapat banyak sorotan dan keluhan dari masyarakat, Kantor daerah unit layanan Salatiga juga menerapkan hal ini. Kebutuhan untuk memelihara hubungan dengan pelanggan berangkat dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses penanganan keluhan pelanggan. Diterapkannya sebuah aplikasi yang berbasis web yang disebut dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) untuk menunjang kegiatan penanganan keluhan pelanggan tersebut mendorong peneliti untuk mengetahui pemahaman administrator mengenai alasan diberlakukan, pelaksanaan serta pengalaman dalam menggunakan APKT sebagai upaya memelihara hubungan pelanggan. Penelitian mengenai penerapan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) sebagai upaya Humas PT. PLN

(Persero) dalam memelihara hubungan pelanggan ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus deskriptif. Dimana pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, pengamatan (observasi non-partisipan), dan studi dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan pemahaman mengenai alasan diberlakukan, pelaksanaan serta pengalaman administrator, APKT dipahami sebagai sebuah sistem yang terintegrasi yang digunakan untuk mendokumentasikan keluhan pelanggan agar tercatat secara sistematis dan terpantau *response time* dan *time recovery*-nya sebagai bentuk peningkatan pelayanan kepada pelanggan dalam proses penanganan keluhan pelanggan. Meningkatnya pelayanan penanganan keluhan pelanggan ini berimplikasi pada peningkatan kinerja sistem, dimana hal ini merupakan sebuah bentuk profesionalitas yang dapat memunculkan kepuasan pelanggan untuk mendorong terpeliharanya hubungan baik dan persepsi positif pelanggan terhadap PT. PLN (Persero).

2.4 Diagram

Analisis identifikasi resiko dilakukan terhadap pengumpulan data sebagai hasil kuesioner *process capability*. Dari hasil kuesioner dapat dilakukan rekapitulasi hasil yang menggambarkan kecenderungan tingkat pemenuhan, kinerja, maupun pencapaian yang sekarang berlangsung di perusahaan terhadap beberapa object pertanyaan. Dari hasil representasi dapat dibuat tingkat pemenuhan *control object* dengan diagram laba-laba



Gambar 1. Diagram laba-laba hasil representasi hasil kuesioner.

2.5 Pustaka

Pada penelitian ini sumber data primer yang digunakan adalah metode kuesioner dikembangkan dalam dua tahapan kuesioner yang meliputi[5]:

1. Kuesioner *Process Capability*

Dikembangkan untuk menilai dan mengukur tingkat kematangan proses pengelolaan data, baik kondisi sekarang (*as is*), maupun kondisi yang diharapkan (*to be*).

Adapun tujuan dari kuesioner ini adalah:

- a. Melakukan identifikasi prioritas perbaikan secara

komperhensif berdasarkan atribut kematangan yang diperlukan dalam tahap pengembangan solusi

- b. Melakukan identifikasi kelemahan terhadap resiko dalam proses kematangan
- c. Menumbuhkan kepedulian terhadap resiko dalam pengelolaan data

3. Pembahasan

3.1 Metode Pengumpulan Data

Untuk mempermudah pembuatan laporan tugas akhir ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung proses yang terjadi pada sistem perusahaan terkait. Melakukan kegiatan pengamatan di PLN Unit Layanan Salatiga.

2. Wawancara

Metode yang dilakukan dengan cara langsung berhubungan dengan narasumber terkait dan melakukan tanya jawab secara langsung sehingga mendapatkan data yang diperlukan.

3. Kuesioner

Metode dengan menggunakan angket yang berisi daftar pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden. Angket ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan.

3.2 Identifikasi Responden

Pada tahap ini data sekunder terkait parameter yang diperoleh dari RACI

N o	Functional struktur cobit terkait	Functiona l struktur APKT responde n	jum lah
1	DSS08.03 Manager	BE Distri busi lapan gan, JE PDK B	4
2	DSS08.01 (Service)	Engin ering Distri busi	3
3	DSS08.04 IT Configu ration	Chief Opera ting Office r Sup konstr uksi bag. Renca na	6
4	DSS08.02 Manage Roles	Bussi nes Proces s Owne r Opera tor APK T	5
JUMLAH			18

pada domain MEA 01 dapat disimpulkan pada table berikut :

Tabel 4.1 Tabel Identifikasi responden survey

Identifikasi responden dilakukan dengan konsisten mengacu pada diagram responsible, accountable, consulted and informed (RACI) seperti didefinisikan pada COBIT 5, khususnya pada proses MEA 01. Peran-peran yang didefinisikan pada diagram RACI, sebagai pemangku utama yang terkait secara langsung pada proses pengelolaan data tersebut selanjutnya diinterpretasikan atau dipetakan pada fungsional struktur di PLN Unit Layanan Salatiga seperti diperlihatkan pada tabel diatas, yang melibatkan fungsi teknologi informasi maupun non teknologi informasi.

3.3 Rekapitulasi proses kapabilitas

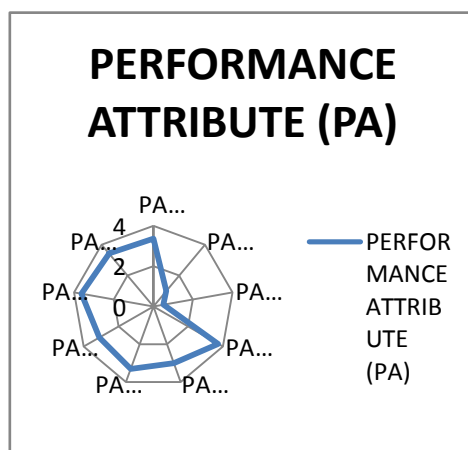
Berikut ini merupakan ringkasan hasil penilaian hasil kuesioner dari setiap atribut penilaian yang telah diberikan pada kuesioner process capability.

Pro cess Na me	MEA 01 (Monitor, Evaluate, and Assess)
Des crip tion	Berfokus pada bahasan monitoring dan evaluasi pada sebuah perusahaan untuk mengumpulkan, memvalidasi dan mengevaluasi bisnis IT dengan tujuan menghasilkan proses dan metrik yang baik.
Pur pos e	Memantau bahwa proses berkinerja terhadap kinerja yang memiliki kesesuaian tujuan yang disepakati dan metrik sehingga memberikan laporan yang

	sistematis dan tepat waktu.					
Level	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Rating By Percentage	2.5 9%	2.5 9%	9.2 6%	40. 37 %	31. 48 %	13. 70 %
Rating By Criteria	N (Not achieved)	N (Not achieved)	N (Not achieved)	P (Partially achieved)	P (Partially achieved)	N (Not achieved)
Capability Level Achieved				P Partly Achieved		

3.4 Performance Attribute (PA)

Gambar 4.1 Representasi
Tingkat Pemenuhan
Performance Attribute (PA)
Pada Proses Monitoring,
Evaluasi dan Penilaian



Secara umum hasil dari kuesioner adalah adanya kelemahan control dalam proses pemenuhan atribut yang penting dan perlu diwaspadai, yang merupakan suatu kerentanan akan munculnya ancaman yang sangat memungkinkan dampak serius bagi berjalanya proses bisnis pada PLN Unit Layanan Salatiga.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan proses kapabilitas yang didapat dari penelitian dapat disimpulkan bahwa, hasil dari rekapitulasi tingkat kinerja dengan domain MEA01 (*Monitoring, Evaluate and Assess*) pada PLN Unit Layanan Salatiga antara lain sebagai berikut :

1. Tingkat kematangan saat ini (*as is*) pada proses pelayanan pengelolaan TI berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 yang diterapkan sistem pelayanan PLN unit layanan salatiga secara keseluruhan berada pada tingkat 3 *established process*, proses telah jalan dan berhasil diimplementasikan menggunakan proses pendefinisian untuk mencapai proses yang sedang berjalan sedangkan proses kedepan tidak terproyeksi bahkan tidak ada tindakan untuk melakukan perbaikan eror pada sistem aplikasi yang berjalan sehingga eror yang terjadi dapat sewaktu waktu muncul kembali.

2. Cara pengelolaan gambaran *level optimazed* pelayanan gangguan jaringan listrik dengan service desk pada PLN Unit Layanan Salatiga dengan perhitungan nilai tingkat kapabilitas berdasarkan *Framework COBIT 5* pada sub domain MEA01 (*monitoring, evaluate and assess*) dengan mengacu pada tingkat atribut kematangan yang diharapkan (*to be*) dari PA 1.1 Sampai dengan PA 5.2 dapat terlihat pada tabel 4.2. Tingkat kapabilitas seluruh atribut pada kondisi kematangan *to be*, menunjukan tingkat kematangan yang akan diarahkan untuk dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih baik, perlu ditingkatkan peninjauan ulang kinerja jaringan aplikasi yang berhubungan dengan kelancaran jaringan aplikasi pelayanan keluhan dan pengaduan ,terutama pada atribut PA 2.1 mengenai pengelolaan proses utama dengan nilai 0.5 paling rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fransiscus Adhikara, "implementasi tata kelola teknologi informasi perguruan tinggi berdasarkan COBIT 5 pada laboratorium rekayasa perangkat lunak universitasesa unggul," *seminar nasional sistem informasi indonesia*, pp. 131-136, July 2013. [Online]. [12](#)
- [2] Khabib Mustofa Herry Setiawan, "Metode Audit Tata Kelola Teknologi Informasi di Instansi Pemerintah Indonesia," *IPTEK Kom*, Vol. 15, pp. 1-15, 2013.
- [3] Mita Puspitasari Setia Wardani, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT Dengan Model Maturity Level (Study Kasus Fakultas ABC)," *Jurnal Teknologi, Volume 7 Nomor 1*, vol. IX, no. 2, pp. 38-46, July 2014.
- [4] ISACA. (2015, Apr.) ISACA. [Online]. <http://www.isaca.org/COBIT>
- [5] Kridanto Surendro, *implementasi tata kelola teknologi informasi*. Bandung, indonesia: Informatika Bandung, 2009.

[6] Hanifa Al Fatta, *analisis dan perancangan sistem informasi untuk keunggulan bersaing perusahaan dan organisasi modern*, Agnes Heni Triyuliana, Ed. yogyakarta, indonesia: andi, 2007.